

## PARCOURS DIPLÔMANT Titre professionnel

### Technicien supérieur systèmes et réseaux

Réf. produit : 12226  
Formacode : 31034 ; 24231 ; 31011 ; 31015 ; 31021  
ROME : I1401 ; M1801 ; M1810  
CPF : 242880

Réseaux -  
Télécommunications -  
Informatique - Numérique  
  
Informatique

#### Titre professionnel

Technicien supérieur systèmes et réseaux

#### Autres appellations emploi

Technicien systèmes et réseaux ; Technicien support ; Administrateur systèmes et réseaux

#### Le métier

Le technicien supérieur systèmes et réseaux assiste les utilisateurs dans la manipulation de leur équipement numérique. Il contribue au développement des compétences des utilisateurs en expliquant les règles de sécurité et de bon usage des logiciels et des outils collaboratifs en ligne et apporte l'aide nécessaire à leur synchronisation. Quotidiennement, il vérifie que les sauvegardes de tous les éléments de l'infrastructure (serveurs et équipements actifs du réseau) ont été réalisées. Il surveille tous les équipements systèmes et réseaux et les journaux de sécurité et réagit lorsqu'il reçoit des alertes. A tout moment, il peut être sollicité par le centre de services pour diagnostiquer et résoudre les dysfonctionnements relevant du système, du réseau ou de la téléphonie sur IP. Il rétablit l'accès aux ressources partagées et aux applications. Il maintient et exploite le domaine ActiveDirectory et les ressources partagées. A la demande de son responsable, il crée, supprime ou modifie les moyens d'interconnexion des sites distants de l'entreprise. Il utilise les outils d'administration des différents environnements des services hébergés à l'externe et consulte les contrats pour rétablir ou améliorer le fonctionnement du service.

maîtrise les langages de script afin de pouvoir automatiser de nouvelles tâches et faire évoluer les scripts existants. Il assure une veille technologique et réglementaire afin de maintenir ses compétences à jour et de tester les nouvelles technologies. Son degré de polyvalence dépend de la taille de l'entreprise et de la complexité de l'infrastructure sur laquelle il intervient.

Aptitudes souhaitées

souhaitées : capacités d'abstraction et d'adaptation, facilités d'écoute et d'expression écrite et orale, qualités relationnelles, capacités à exploiter une documentation technique.

## Durée

9 mois environ (1 295 heures).

Durées indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes.

Durée approximative en centre : 1050 heures

## Pour qui ?

TOUT PUBLIC

## Prérequis

Bonne capacité d'abstraction

Connaissances de base en anglais

Utilisation avancée du poste de travail

## Niveau d'entrée

Sans niveau spécifique

## Objectifs

- Assister les utilisateurs en centre de services
- Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée
- Maintenir et exploiter une infrastructure distribuée et contribuer à sa sécurisation

## Programme

La formation se compose de 3 modules, complétés par 1 période en entreprise.

Période d'intégration. Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, adaptation du parcours de formation (1 semaine).

Module 1. Assister les utilisateurs en centre de services : mise en service d'un équipement numérique - assistance aux utilisateurs sur les équipements numériques - gestion des incidents et des problèmes - assistance à l'utilisation des ressources collaboratives (7 semaines).

Module 2. Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée : maintien et exploitation du réseau local et de la téléphonie - sécurisation des accès à Internet - maintien et exploitation d'un domaine ActiveDirectory et des serveurs Windows - maintien et exploitation d'un serveur Linux - maintien et exploitation d'un environnement virtualisé (12 semaines).

Module 3. Maintenir, exploiter une infrastructure distribuée et contribuer à sa sécurisation: configuration des services de déploiement et de terminaux clients légers - automatisation des tâches à l'aide de scripts - maintien et sécurisation des accès réseaux distants - supervision de l'infrastructure - intervention dans un environnement de Cloud Computing - veille technologique (9 semaines).

Période en entreprise (7 semaines).

Session d'examen (1 semaine).

## Validation de la formation

L'ensemble des modules (3 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 5 (BTS/DUT) de technicien/ne supérieur/e systèmes et réseaux.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :

CCP - Assister les utilisateurs en centre de services = module 1

Il permet d'accéder aux emplois de technicien help-desk ou technicien support niveau 1

CCP - Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée = module 2

Il permet d'accéder aux emplois d'administrateur systèmes et réseaux dans les petites structures

CCP - Maintenir et exploiter une infrastructure distribuée et contribuer à sa sécurisation = module 3

Il permet d'accéder aux emplois de support niveau 2 dans les ESN

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre

### Modalités de la formation

formation entièrement presentielle

### Modalités de la formation

Présentiel

### Méthodes pédagogiques

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé :

Alternance de :

- Méthodes affirmatives : expositives, démonstratives
- Méthode interrogative
- Méthode applicative

Mises en pratique permanentes sur plateau technique

Mise en situation par une période d'application pratique en entreprise

Moyens pédagogiques :

- Kit Pédagogique
- Documents écrits
- Diaporama
- Supports "clé en main"
- Supports audio et visuels
- Outils multimédias

### Moyens techniques

Notre espace de formation dispose d'outils de formation modernes et performants comprenant :

- Des salles polyvalentes
- Des salles informatiques, équipées des dernières versions de logiciels standards de bureautique et offrant l'accès à la plateforme numérique de formation Métis
- Accès à INTERNET (Haut débit/ADSL)

- Matériel audio-visuel : caméscope, vidéo projecteur, écrans de projection...
- Ressources documentaires

Plateau technique dédié :

- reconstitue les conditions de réalisation des gestes professionnels,
- conforme aux RC des TP et CQP, au niveau des équipements, de la sécurité,
- continuellement adapté aux évolutions technologiques et réglementaires.

## Moyens d'encadrement

Equipe pédagogique :

- Directeur(trice) de centre,
- Manager de Formation,
- Assistant(e) Technique
- Formateur(trice)s expert(e)s, professionnel(le) du métier (5 ans d'expérience minimum), formé(e) à notre modèle pédagogique

Equipe recrutement accompagnement :

- Manager Conseil en Formation,
- Conseiller en Formation,
- Espace Ressources Emploi,
- Animatrice socioéducative

Equipe technique :

- Manager des Services et Moyens Généraux,
- Relais Informatique Région,
- Gardien,
- Agent d'accueil

## Moyens de suivre l'exécution

Attestation de présence, établie sur la base de feuilles d'émargement signées par demi-journée, par le stagiaire et le formateur, à l'exception des périodes en entreprise émargées à la journée par le stagiaire et un salarié de l'entreprise.

et/ou

Certificat d'assiduité pour la FOAD, établi sur la base d'indicateurs de réalisation du programme mensuel de travail.

Bilan intermédiaire et/ou de fin d'action.

## Modalités d'évaluation

Evaluation des acquis

- En cours de formation

Evaluation périodes d'application pratique

- Bilan de la période en entreprise

Certification TP, CCP

Délibération du jury sur la base :

- du dossier Professionnel,
- des résultats aux épreuves de la session d'examen,
- de la mise en situation professionnelle,
- de l'entretien final

Evaluation satisfaction

- Enquête de satisfaction stagiaire.

### Moyens d'apprécier les résultats

Conformément aux exigences, afin d'améliorer nos prestations et fidéliser nos clients, nous renforçons nos dispositifs de mesure et d'amélioration continue par :

- la systématisation de bilans internes de fin de formation,
- le déploiement d'audits de conformité dans les centres,
- l'étendue d'enquêtes de satisfaction entreprises et bénéficiaires.

L'Observatoire National du placement des stagiaires suit de manière régulière le devenir professionnel des stagiaires à 6 mois.

Le Site enquêtes satisfaction stagiaire offre des états de restitution approfondis de la satisfaction stagiaire.

Le Contrôle de Gestion National analyse les résultats des examens.

La Direction Marketing analyse les résultats des enquêtes de satisfaction entreprises.

Ces 4 organes déterminent les axes de progression, les actions correctives, font éventuellement des préconisations et transmettent un état au service concerné à l'échelle locale, régionale, nationale et à la Direction Qualité Nationale.